

广播电视村村通、户户通运行维护项目
采购需求书

一、项目概述

1) 项目名称:

广播电视村村通、户户通运行维护项目

2) 项目建设情况:

广播电视村村通、户户通运行维护项目，项目采购预算：327.1 万元（不含招标代理费）。其中：计划建立 1 个省级服务中心、18 个市县服务分中心（三沙市建立 1 个乡镇级服务站）、191 个乡镇服务站、90 个村代办点（计划每个市县建立 4 个村代办点，可因市县实际情况进行调整数量，但总数量不能少于 90 个），全省共建 300 个服务站点，承担全省 19 个市县：海口、三亚、儋州、万宁、定安、琼海、文昌、屯昌、澄迈、琼中、临高、三沙、陵水、五指山、东方、乐东、保亭、白沙、昌江 19 市县（含属地范围内的农垦、林业系统）广播电视村村通、户户通广播电视接收设施（含地面数字接收设备、村应急广播终端设施）维护服务。

（预算资金对全省 19 个市县服务区域所辖乡镇数量及地域特点综合考虑分配）

3) 项目简介

按照《中共中央办公厅、国务院办公厅印发〈关于加快构建现代公共文化服务体系的意见〉的通知》（中办发〔2015〕2 号）、《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96 号）、《海南省人民政府办公厅关于印发海南省政府购买服务实施暂行办法的通知》（琼府办〔2014〕76 号）和国家广播电视总局印发《关于加强广播电视公共服务体系建设的指导意见》的通知（广电发〔2020〕1 号）《国家基本公共服务标准（2021 年版）》、《海南省基本公共服务标准（2021 年版）》，《海南省广播电视基本公共服务标准化建设实施方案》等相关文件精神，为建立我省广播电视公共服务长效机制，逐步形成“县级以上有机构管理、乡镇有网点支撑、村组有专人负责、用户合理负担”的公共服务长效运行维护体系，本着节约财政开支，惠民利民的原则，招标人采取向社会力量购买服务方式，购买广播电视村村通、户户通运行维护项目，服务时间一年，拟定为 2023 年 8 月至 2024 年 8 月（以最终合同签订时间为准），以此巩固我省广播电视村村通工程、户户通工程（包括直播卫星村村通、户户通、渔船通、乡镇及村级广播设施等）建设成果，为广大农村群众提供优质快捷的广播电视接收设施维修维护服务，确保让政府放心，让群众满意。

4) 项目期限、地点及付款方式等

1. 运维期限（服务期）：一年。
2. 合同有效期限：一年（拟定 2023 年 8 月至 2024 年 8 月，有效时间以甲、乙双方合同签订日期计算）。
3. 项目实施地点：用户指定地点。
详细地点：全省 19 个市县（含原农垦系统、林业系统）。
4. 交付方式：免费送至用户指定地点。
5. 付款方式：合同生效后，甲方凭乙方出具的有效发票在 15 个工作日内向乙方支付合同总金额的 50%；合同生效 2 个月后，保证服务网点正常运行的前提下，甲方凭乙方申请及出具的有效发票支付合同总金额的 30%；服务期限结束且乙方通过甲方考核合格后，甲方凭乙方申请及出具的有效发票支付合同总额 20%。

二、项目内容

通过建立“省、市县、乡镇、村”四级广播电视接收设备维修维护服务网络，为我省广大直播卫星用户提供良好维修服务，建立和培训一支经验丰富、技术精湛的技术队伍，确保 2023 年 8 月至 2024 年 8 月（一年时间内）我省广播电视村村通工程、户户通工程（包括直播卫星村村通、户户通、渔船通、乡镇和村级广播设施等）接收设备的维修维护服务。合同签订之日起，中标人须在 25 个日历日内完成服务站点组建，30 个日历日内各服务站点正常运行提供服务，40 个日历天内完成与各服务站点签订劳动服务协议，45 个日历天内将所建服务站点明细汇总表报我厅并在相关网站对外公示，将所签订劳动服务协议报我厅备案（电子扫描件）。维护设备数量参考如下：

序号	招标内容	服务区域	村村通 用户数 (套)	户户通第 一期用户 数(套)	户户通第 二期用户 数(套)	渔船通 (条)	乡镇、村 (居)级广 播设备(市 县)
	广播电视村村通、户户通运行维护服务	全省 19 个市县：海口、三亚、儋州、万宁、陵水、五指山、东方、乐东、保亭、白沙、昌江定安、琼海、文昌、屯昌、澄	178447	294803	125312	2617	各相关市县乡镇、村应(居)急广播终端设备

		迈、琼中、临高、三沙 19 市县（含农垦系统、林业系统）					
--	--	------------------------------	--	--	--	--	--

具体数据如下：

市县名称	村村通用户数（套）	户户通一期用户数（套）	户户通二期用户数（套）	渔船通（条）	乡镇数（个）	行政村数（个）
海口（渔监）	0	1858	2288	60（+渔监 6）	22	245
文昌	24620	17557	11000	58	17	255
琼海	987	29277	10000	177	12	189
定安	9103	33163	2500	0	10	108
澄迈	14108	35267	229	4	11	144
屯昌	26102	5478	0	0	8	104
琼中	10455	6508	5004	0	收音机 7	100
临高	12810	31260	0	1137	11	156
三沙	210	0	50	2	1	0
三亚	0	23638	148	230	4	92
儋州	20265	9223	21428	496	16	231
万宁	4321	11040	3574	46	12	197
五指山	6878	1863	91	0	7	59
东方市	2929	5449	35545	35	10	181
陵水	10167	27258	6260	125	11	107
乐东	7407	32626	室 7580	61	11	173
保亭	4850	10538	3804	0	9	60
白沙	8738	9655	14548	0	11	74
昌江	14497	3145	1204	64	8	74
洋浦				122		
合计	178447	294803	125312	2617	198	2549

渔船通工程建设汇总表

序号	建设地点 (市县)	渔船数量 (条)	45CM	60CM	备注
1	海口市	54	5	49	第一批已于2015年10月完成设备安装验收，工程质量保证期于2018年10月底结束。
2	三亚市	230	70	160	
3	儋州市	496	263	233	
4	琼海市	177	35	142	
5	陵水县	125	5	120	
6	万宁市	46	23	23	
7	洋浦开发区	122	22	100	
8	三沙	2	0	2	
9	渔监总队	6	5	1	
小计		1258	428	830	
10	临高县	1137		1137	第二批已于2015年10月完成设备安装验收，工程质量保证期于2018年10月底结束。
11	文昌市	58		58	
12	昌江县	64		64	
13	乐东县	61		61	
14	东方市	35		35	
15	澄迈县	4		4	
小计		1359		1359	
合计		2617	428	2189	

说明：

1、以上数据为“十二五”、“十三五”及“十四五”年以来，我省统一组织实施的广播电视村村通工程、户户通工程设备数量，实际维护数量还包括部分直播卫星户户通专营点零售设备（近百万户之多），实际数量会有所出入。

2、原省农垦系统建设户户通用户 35895 户（套），省林业系统建设村村通用户 2167 户（套）分布在全省各市县，这些用户的维修服务工作由所属市县服务网点承担。

3、户户通整省推进工程建设第一期质量保证期已于 2016 年 9 月结束，应采取合理收费方式为用户提供维修服务；户户通整省推进工程建设第二期质量保证期已于 2019 年 3 月结束，原中标承建厂家对用户不再提供免费维修服务，维修任务由乙方承担，收费标准参考我厅提供的维修服务价格汇总表。

4、根据我省实施的广播电视惠民工程情况，今后将会有相关广电惠民工程建设内容纳入维护服务范围。

5、至 2019 年 3 月 31 日，由政府给广大农户安装的直播卫星接收设备都已过质

量保证期，其维修费由用户合理负担。

6、为方便当地群众，对群众采购市场上零售的且合法的直播卫星设备并已安装的用户，各维护服务网点可开展有偿维修服务，维修费用须参考我厅提供的相关标准。同时，近年来，我省广播电视地面数字电视接收用户也在不断增加，各级服务站点也要根据用户需求提供维修服务，维修服务价格参照直播卫星接收设施维修价格。

7、渔船通工程售后服务质量保证期已于 2018 年 10 月结束，由所在片区省级服务中心负责承担渔船通售后服务，要求沿海市县相关港口、渔镇设立服务站点，每个沿海市县必须设立渔船通维修站点，其数量不能少于 1 个，为确保渔船通工程售后服务的连续性和维修服务质量，维修站点纳入考评范围，确保受益渔船通用用户的利益得到保障。

8、“十一五”、“十二五”、“十三五”期间，我省建设村广播喇叭基本覆盖全省行政村（含原农垦生产队），现都已过质量保证期，同时，受我省高温高湿环境及台影响，加之多数村长期使用管理不善等原因，导致大部分村广播喇叭不能正常使用。甲方要求乙方（中标单位）根据乡镇和行政村的实际需求提供维修服务。

“十三五”至目前，我省正在积极推进全省应急广播体系建设，其中白沙、昌江、乐东、五指山、琼中、保亭、临高等 7 县市基本完成了整县市应急广播建设，文昌、琼海 2 市建立了县级应急广播平台及部分乡镇、村终端设施覆盖，其他相关市县仍在推进当中，甲方要求乙方（中标单位）根据市县、乡镇和行政村的实际需求提供维修服务（维修服务模式按相关规定办理）。

三、项目要求

3.1、维护服务站点设置要求

投标人应制定完备的服务网络建设方案，包括省级服务中心 1 个、每个市县级服务中心 1 个（除三沙市设立 1 个乡镇级服务站可满足维修需求外，全省其他 18 个市县必须设立维修服务分中心）、每个乡镇服务站至少 1 个、人口户数较多的行政村、居（原农场生产队）须设村代办点（或代办员）；各级服务站点统一悬挂印有我厅监制字样的牌匾，服务制度、服务流程、服务公约等，各级服务站点应保持门面宣传标识清晰美观，维修场所整洁卫生，维修工具、故障设备、维修备机备件各类物品等摆放整齐有序；为确保维修场所生产安全，维修场所

须放置灭火器等消防器材。具体要求为：

3.1.1 省级服务中心：

(1) 门店设置在海口市交通相对便利的位置，有不少于 40—60 平米的办公场地；

(2) 有 1—2 辆用于管理和服务下级服务网点的车辆（或工具车）；

(3) 挂牌服务，有明显的服务标识，有电脑、文件柜等相关的办公设施；

(4) 有 3—5 名用于常年开展维修工作和指导服务下级维修服务网点工作的技术人员；

(5) 有 2-3 名常年在服务中心开展维修服务的专职技术人员（指专门做维修的技术人员），有专门的维修场地及维修工具仪表、维修设施配套齐全；

(6) 办公场地悬挂较规范的相关工作制度、服务流程、服务公约等；

(7) 有专门的仓储室（场地）用于存放开展维修工作备品备机，备机备件的数量（**中标单位服务期内需购置相应数量的备机备件，必须满足日常维护需求**）要满足正常维修服务需要（周转），接受群众诉求响应时间不超过 24 小时。

3.1.2 市县分中心：

(1) 设立在市县城市街道，交通相对便利的位置，有不少于 40 平米的用于维修服务的办公场地，在显目的位置张贴或悬挂较为规范的工作制度、服务流程、服务公约等；

(2) 有 1 辆用于维修服务的工具车（或其他机动车辆）；

(3) 有 2 名以上（含 2 名）的维修技术人员；

(4) 有办公电脑、文件盒及完备的维修工具和仪表；

(5) 有一批用于维修服务的备品备件；

(6) 有 1 年以上（含 1 年）开展维修服务的丰富经验；

(7) 挂牌服务，有明显的服务标识，标识上注明便于维修服务联系电话（或可使用于手机扫描的二维码）及联系人，群众诉求响应时间为 24 小时以内。

3.1.3 乡镇服务站：

(1) 设置在其乡镇政府办公驻点的附近街道，交通相对便利的位置，有不少于 10 平米的开展维修服务的场地（或者家电销售门店、或电器维修点）；

(2) 有 1 名以上（含 1 名）的维修技术人员；

(3) 有用于开展维修服务的工具车（或摩托车等）；

(4) 有开展维修服务的工具仪表；

(5) 挂牌服务，有明显的服务标识，张贴服务流程和服务公约等，服务标识上注明用于维修服务、或群众投诉的电话及联系人，群众诉求响应时间为 36 小时。

3.1.4 村代办点：

(1) 设置在墟镇街道、居委会、行政村村委会附近、原农场生产队队部附近，交通相对便利的位置，代办员熟悉本村直播卫星用户情况；

(2) 有开展维修服务的基本常识；

(3) 有初中以上文化程度；

(4) 无犯罪前科记录，遵纪守法的当地农村群众；

(5) 设立明显的维修服务标识，标识上注明开展维修服务、或方便群众投诉的电话及联系人，接受群众诉求响应时间为 36 小时。

3.1.5 各级服务站点工作人员开展维修服务工作时，应着由省级服务中心配制统一的工作服装，工作服上应印有户户通设备维修相关标识和文字表述。

3.1.6 各级维修服务网点不得开展违法经营活动；不得违规开展出售非法直播卫星接收设备业务；不得收购、倒买倒卖整省推进直播卫星接工程用户的设备；不得利用维修户户通设备的工号开展销售、安装非法直播卫星接收设备等不法活动；不得在有线电视通达的区域内安装直播卫星接收设备；以上各种违规情况，一经查实，招标人将取消该服务网点维修服务资格，在要求中标方予以整改的同时，并按相关规定追究其责任。

3.1.7 各级服务站点设立及使用交通工具必须符合安全生产相关规定，办公房屋的安全性必须符合相关法规要求，不允许把维修点设置在在危房内或存在安全隐患的房屋内，同时，应保证其用水、用电安全，并配置必要的消防设施，保证其安全生产要求。

(须提供各级服务站点真实详细的证明材料，包含相关地址、联系人、联系方式等信息)

3.2、建立维护服务制度要求

3.2.1 制订一套完整、科学、可操作性强的省级服务中心、市县服务分中心、

乡镇服务站、村代办点（或代办员）工作制度。

3.2.2 制订一套完整、科学、可操作性强的维修服务流程。

3.2.3 开发用于广大用户对维护服务工作满意度测评的小程序二维码（微信小程序），并提前向招标人报备，群众可通过手机微信扫该二维码来评判维护服务质量。招标人可通过登陆该二维码了解服务期内群众对维修服务工作的满意度和投诉情况，测评满意度数据作为评判维护服务站点建设质量的重要参考。

3.2.4 开发方便群众查找联系维护服务站点工作人员及联系电话的小程序二维码（微信小程序），群众可通过手机微信扫该小程序二维码可随时查找维修服务站点及工作人员，方便群众随时联系维修服务站点及工作人员。

3.3、维修维护服务要求

维修维护服务总的要求：各级服务网点要面向全省农村用户，做到认真履责，惠民利民、运行规范、及时响应，热情周到、快捷高效、优质服务，让政府放心，让群众满意。

3.3.1 各级服务网点必须配备一定数量的备机、备件（省级服务中心的备机数量保持在维护数量的必须满足全省运行维护需求，日常库存备机储备量不少于1000台高清机顶盒，市县服务分中心的备机数量不少于150台（不含零售机维修备机），乡镇服务站的备机数量不少于20台（不含零售机维修备机），村代办点的备机数量不少于10台（不含零售机维修备机），各级服务站点的备件必须齐全，数量若干；渔船通维修备机备件必须充足）。

3.3.2 省级服务中心技术人员现场支持服务，每季度至少1次到市县服务中心巡回指导服务、每半年至少1次到市县乡镇服务点巡回指导服务，服务期内至少1次到村代办点巡回指导服务。如有应急响应，可不限次数、时间到达现场。（服务期结束考评时，应提供相应的佐证材料）

3.3.3 对于电话、远程接入支持不能解决的事项，服务网点应及时安排相关技术人员赴现场提供支持服务。

3.3.4 如有扶贫救助对象、突发性事件或我厅组织开展的广电为民服务活动等需安装维修设备，应及时响应并组织安装维修服务。

3.3.5 每个服务网点要有对外服务联系电话，用户在使用过程中遇到问题时，通过电话、传真、网络向服务网点提出服务请求，各网点要及时通过电话进

行支持。

3.3.6 7×24 电话支持。每周 7 天、每天 24 小时为所支持的设备发生的故障提供不限次的电话支持服务。

3.3.7 响应时间：各级服务网点在接到用户诉求后，必须在 24 小时内解决好群众诉求，让群众满意（除三沙市可适应延长服务时间外）。

3.3.8 如用户提出更换接收设施诉求，服务站点应及时满足用户需求，为其更换设备。同时，应承诺其更换后的设备在保修期内提供正常保养服务，因产品制造、安装质量不良而产生损坏或不能正常工作的，保证提供免费维修。

3.3.9 承诺为用户提供操作使用和日常保养说明或手册，进行必要的相关指导培训。

3.3.10 为方便当地群众，市场上合法的零售直播卫星用户，各维护服务网点可开展有偿维修服务，维修费用可参考我厅提供的相关标准。

3.4、宣传培训要求

3.4.1 宣传要求：省级服务中心要开展维修服务宣传，制作发放用户安全操作使用手册或指南等；服务期内可采取灵活多样的形式（如利用公益广告的形式）在全省范围内开展 1 次（含 1 次）以上针对有关直播卫星接收设备应用、推介、宣传服务活动，确保群众能够及时方便了解到广播电视公共服务相关科普知识以及维修网点的地址、联系人电话、和相关维修规定以及收费标准等。

3.4.2 培训要求：针对各级服务网点，制定具体的维修服务培训方案并实施培训，确保相关维修网点的技术人员能够定期接受培训，服务期内不少于 1 次集中培训（如因疫情影响等客观原因，可采取以市县或乡镇为单位组织培训，也可以制作培训 APP 进行线上培训，并统计培训结果。），提升技术人员维修服务能力。落实培训计划，必须明确培训市县技术人员数量、培训地点，培训课程，培训时间及培训效果等内容，省级服务中心必须向我厅业务部门提供其落实培训计划的真实情况。

四、监督管理

1、中标人不得转包、分包给第三方（以中标方作为甲方与所有所辖服务站点作为乙方签订劳动服务协议为凭证）承担维修服务工作，中标方须按投标书要求完成服务网点组网后，无条件接受招标人对服务网点检查。如组建服务站点情

况与招标人要求**不相符**，应及时整改，并将整改情况报招标人。

2、中标人接受省、市县广电行政部门的监督管理，乡镇服务站自觉接受当地乡镇政府的监管，对存在的问题要及时整改。

3、中标人自觉接受群众监督，对用户的投诉及时处理，不断改进维修服务方式，提高服务质量和水平。

4、中标人须建立完备的维修服务档案资料制度，省级服务中心根据招标人需要及时提供全省维修服务情况，服务期结束时，向招标人提供维修服务期间的相关材料；市县服务分中心每年向所在市县广电行政管理部门提供本市县的维修服务情况，各类维修服务都要有规范维修记录，建立维修服务档案，可随时接受查阅。

5、中标人应无条件接受招标人制定的考核标准进行年度考核，考核结果综合评定分为合格、不合格两个等级，如考核结果合格，按约定支付合同尾款给中标人；如考核结果为不合格，招标人将提出整改要求，直至中标人完成整改并通过招标人考核后，再按约定支付合同尾款。

6、中标人设立的省级服务中心负责管理**全省**市县服务分中心、乡镇服务站和村代办点，与所负责的下级维护服务站点签订服务协议，协议条款涉及劳务补助金额必须严格以我厅实施该项目预算为标准，每个市县服务分中心以**48000元/年**为标准，每个乡镇服务站以**5000元/年**为标准，每个村代办点以**3000元/年**的标准与其签订劳动服务协议，并按协议约定落实经费支付责任，如无正当理由，不得无故拖欠或减少所辖服务站点经费；如果发现中标单位在支付所辖服务站点经费事项上存在问题，并不能按我厅要求及时整改，我厅将终止与中标单位的合同，并要求中标方承担其相应负责。中标单位要及时解决好日常运行中的疑难问题等系列工作，确保服务站点覆盖全省农村用户，真正为广大农村群众提供良好的广播电视惠民设施维修服务。